

## Efektivitas implementasi pelayanan publik digital: Studi kasus pelayanan perpustakaan digital puslatbang pkasn lan

Yuyu Yuningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541597&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu pelayanan publik digital di Puslatbang PKASN adalah aplikasi perpustakaan digital yang dimulai sejak tahun 2010. Aplikasi ini merupakan salah satu inovasi berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dikembangkan secara internal dan telah dimanfaatkan selama lebih dari sepuluh tahun.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi tersebut, kemudian menganalisis faktor pendorong dan penghambat implementasi, serta bagaimana strategi menghadapinya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan triangulasi data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi perpustakaan Puslatbang PKASN untuk melihat efektivitas pelayanan perpustakaan digital, serta wawancara dilakukan kepada pustakawan Puslatbang PKASN untuk mengetahui tentang pengelolaan perpustakaan, serta faktor pendukung dan penghambat layanan perpustakaan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 93,34% pengguna merasa terbantu dengan adanya pelayanan digital perpustakaan Puslatbang PKASN. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat efektivitas pelayanan digital perpustakaan Puslatbang PKASN sangat tinggi. Faktor pendukung sekaligus faktor penghambat pelayanan perpustakaan Puslatbang PKASN yaitu komitmen pimpinan terhadap pelayanan perpustakaan digital. Rekomendasi bagi instansi lain yang akan mengadopsi dan/atau mereplikasi pelayanan ini, antara lain harus memperhatikan ketersediaan SDM pengelola perpustakaan yang kompeten, ketersediaan infrastruktur yang mendukung, serta adanya kebijakan pimpinan yang mendukung pelayanan perpustakaan digital.